고객 여정 지도 · 한결물류(가명)

2026년 10월 문의 기록 기반 | 김OO(가명) | 교육용 완성 예시

고객 단계	문의 / 지급 보상	행동과 기대	불편	근거와 사실	짐작과 개선 후보
접수	10건 / 0원	신청 확인하기 기대: 접수 여부 알기	접수됐는지 모르겠음	Q003 / 문의 엑셀·운영 메모 사실: 접수 확인 질문	짐작: 확인 안내가 덜 보임 개선 후보: 확인 표시
집하	15건 / 10,000원	집하 준비하기 기대: 방문 시간대 알기	오기로 한 시간대를 모름	Q012 / 문의 엑셀 사실: 시간대 질문	짐작: 방문 안내 공백 개선 후보: 안내 시점 확인
배송중	40건 / 120,000원	배송 상태 조회 기대: 다음 안내 시점 알기	도착일을 모르겠음	Q028 / 문의 엑셀·조회 그림 사실: 운송중·예정 안내 없음	짐작: 안내 공백이 불안에 영향 우선 개선: 다음 확인 시점
수령	20건 / 100,000원	파손 사진 준비 기대: 필요한 사진 알기	어떤 사진을 보낼지 모름	Q070 / 문의 엑셀·운영 메모 사실: 제출 사진 질문	짐작: 접수 안내가 흩어짐 우선 개선: 사진 안내 모으기
보상 확인	15건 / 70,000원	자료 제출 뒤 결과 기다리기 기대: 후속 안내 알기	접수와 결과 안내가 궁금함	Q090 / 문의 엑셀·운영 메모 사실: 후속 안내 질문	짐작: 접수 확인 안내 부족 개선 후보: 접수 확인 표시

해석 범위와 개선 검토 메모

교육용 예시: 문의 104행 중 동일 내용 중복 4행을 제외해 100건. 단계별 문의 10·15·40·20·15건, 합계 100건. 지급 보상 합계 300,000원.

배송중 문의 비중 40%는 문의 100건 중 비중이다. 전체 고객 불편률이나 이탈률이 아니다. 문의가 잡힌 배송은 80건이며 전체 배송 수는 자료에 없다.

배송중·수령 합계는 문의 60건, 지급 보상 220,000원. 두 단계가 같은 원인이라는 뜻은 아니다.

Q003 단계는 운영 메모로 접수 확인. Q051 감정은 확인 필요 유지. 실제 지연·이탈·추가 이용·원인 확정은 자료로 확인할 수 없다.

대안 설명도 짐작이다. Q028은 실제 물류 지연 때문에 조회가 멈췄을 가능성, Q070은 안내를 읽기 어려웠을 가능성이 있다. 센터 기록과 안내 화면 추가 확인 전 원인을 확정하지 않는다.

다음 확인 시점 안내와 사진 안내는 시안 검토 과제다. 도착일 보장·신규 보상 약속이 아니다.

보상 여부는 사진 접수 뒤 3영업일 안 안내라는 가상 운영 범위. 실제 지급 기한이나 지급액 보장을 뜻하지 않는다.

개선: Q028 다음 확인 시점 안내 / Q070 파손 사진 제출 안내. 시안 11/6·11/9, 원인 추가 확인 11/13, 작은 적용 11/16~11/27, 11/30 검토. 모두 교육용 일정 예시.

목표 가정: 기준 보상 300,000원 → 240,000원. 차이 60,000원에서 운영비 10,000원을 빼면 월 50,000원. 첫 달은 준비비 40,000원도 빼서 10,000원. 별도 추가 이용 2건 × 기여이익 15,000원 = 30,000원 가정은 확인 불가로 합산하지 않음.